

在藏服务心得体会(精选8篇)

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。我们想要好好写一篇心得体会，可是却无从下手吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

在藏服务心得体会篇一

服务行业是一个与人直接接触的行业，无论是餐饮、零售还是旅游，一个优秀的服务顾问对于客户的体验至关重要。作为一名服务顾问，我经过了多年的从业经验，积累了一些心得体会。以下将从专业知识、沟通技巧、服务态度、问题解决和客户满意度五个方面，分享我的服务心得体会。

首先，作为服务顾问，必须具备专业知识。服务顾问是客户的导师，客户往往需要我们提供相关产品或服务的相关知识帮助他们做出决策。因此，我们需要熟悉我们所提供的产品或服务，掌握相关的技术和理论知识。只有通过不断的学习和提升自己，才能更好地为客户提供咨询和建议，使他们从中受益。我曾经遇到过一个客户在购买电器时面临选择困难，我能够从产品的性能、功能、质量等方面为他提供详细的解释和建议，最终帮助他做出了明智的决策。

其次，沟通技巧在我们的工作中至关重要。作为服务顾问，我们需要与各种各样的客户打交道，每个客户都有不同的需求和情绪。因此，我们需要掌握良好的沟通技巧，以便更好地理解客户的需求，并能够与他们有效地沟通。在与客户交流时，我经常使用积极倾听的技巧，通过重述客户的话语来确保我正确地理解他们的需求。此外，我还注重表达清晰、简洁和准确的口头和书面沟通，以便客户能够更好地理解我所提供的信息。

第三，服务态度也是服务顾问的核心。一个积极、热情和友善的服务态度会让客户感到舒适和受到重视。作为服务顾问，我努力保持乐观的心态，并随时准备帮助客户。无论客户遇到任何问题或困难，我都会提供支持和鼓励，让客户感到他们不再是孤单的。我还会始终保持微笑，并主动与客户建立联系，以确保客户得到良好的体验。曾经有一次，一个客户在餐厅就餐时受到了不友善的服务，他非常不满意，我耐心地听取他的抱怨，并竭力解决问题，最终让他感到满意。

第四，作为服务顾问，解决问题是我们的责任之一。客户在享受服务的过程中可能会遇到各种各样的问题，有些问题可能是小问题，但对于客户来说可能是个大问题。在面对问题时，我首先要保持冷静和专业的态度，以便客户能够放心地向我寻求帮助。然后，我会迅速分析问题，找到解决问题的最佳方法，并与相关部门和同事合作解决问题。我记得有一次，一个客户在旅行中丢失了行李，她非常着急和焦虑，我及时联系酒店和航空公司并提供帮助，最终让她找回了行李，并帮助她度过了难关。

最后，客户满意度是评判我们服务质量的重要标准。无论我们表现得多么出色，客户的满意度始终是我们最关注的问题。为了确保客户的满意度，我经常与客户进行反馈沟通，并及时解决客户提出的问题。客户的满意度是我们工作的目标和动力，只有客户满意，我们才能在这个竞争激烈的市场中立足。因此，我始终努力提供最好的服务，并将客户的需求置于首位。

总结起来，作为一名服务顾问，专业知识、沟通技巧、服务态度、问题解决和客户满意度是我服务中最重要方面。通过不断的学习和经验积累，我相信我将持续提升自己，并成为一名更优秀的服务顾问，为客户带来更好的体验。

在藏服务心得体会篇二

在岗位上担任服务顾问已经有一段时间了，通过这段时间的工作经历，我不仅对自己的工作有了更深的理解，也对服务顾问这一职业有了更全面的认识。在这个过程中，我体验到了工作的欢乐和挑战，积累了一些心得体会。以下是我工作的体会和感悟。

首先，作为服务顾问，我认为最重要的一点就是要真心关注客户的需求并且始终保持耐心。有时候客户可能会因为一些问题或者困惑而情绪激动，这时候我们作为服务顾问，要冷静下来，并理解他们的情绪。我们需要倾听他们的需求，细心解答他们的问题，让他们感受到我们的关心和尊重。有时候，客户可能会重复提问或者是解释自己的需求，我们不能让自己心生烦躁，而是要持续保持耐心和专注，直到问题都得到解答。只有真心关心客户，才能更好地提供高质量的服务。

其次，作为服务顾问，沟通能力是非常重要的。与客户的沟通不仅仅是一种语言的交流，更是一种彼此理解、尊重的过程。在与客户交流的过程中，服务顾问需要运用言辞表达清晰的思路，让客户明白我们所提供的帮助以及解决问题的方式。有时候，客户可能会不太懂得表达自己的需求，我们需要通过耐心的询问和引导，帮助他们找到他们真正需要的服务。良好的沟通能力不仅能提高服务的效率，还能增进与客户之间的互信和合作。

第三，作为服务顾问，我们需要时刻保持学习的心态。服务行业的需求是不断变化的，我们必须不断地学习新的知识和技能，以适应客户的需求和市场的变化。随着科技的不断进步和发展，客户对服务的要求也越来越高。所以，我们要时刻关注行业的变化和趋势，积极参加培训和学习，不断提升自己的专业素养和技能水平。只有不断学习和进步，才能跟上时代的步伐，更好地服务客户。

第四，作为服务顾问，我们要注重团队合作，积极与同事之间进行交流与合作。虽然我们每个人都有自己的工作职责，但是只有团结一心，互相支持，才能提供更好的服务和解决问题。在与同事的合作过程中，我们可以相互借鉴和学习，共同进步。另外，我们还要相互帮助和支持，共同应对困难和挑战。团队合作不仅能提高工作效率，还能增进同事之间的友谊和凝聚力。

最后，作为服务顾问，我们要时刻保持积极的心态。服务工作会遇到各种各样的问题和困难，但是只要我们保持积极的心态，勇于面对困难，就能够克服这些困难，取得成功。在解决问题的过程中，我们要善于发现问题的根源，思维灵活，寻找切实可行的解决办法。同时，我们要相信自己的能力和价值，充满信心地面对工作和生活中的挑战。

通过这段时间的工作经历，我深刻体会到了服务顾问的重要性和挑战。作为服务顾问，我们需要具备真诚关注客户、良好的沟通能力、持续学习的心态、团队合作和积极的心态等多种能力和素质。只有不断努力学习和提高自己，才能更好地为客户提供优质的服务，为企业创造更大的价值。

在藏服务心得体会篇三

第一段：引出四服务概念，阐述其背景和目的（200字左右）

近年来，中国提出了勇担时代使命、忠诚干事尽职、勇于创新奋发、守正出奇推动发展这四项服务，即“四服务”，作为全面实现五位一体总体布局和协调推进四个全面战略布局的实施要求，被广泛应用于党政机关、企事业单位和广大群众中。其目的在于引导广大干部职工增强责任担当意识，树立积极工作心态，不断推进全面从严治党和建设新时代中国特色社会主义事业。

第二段：勇担时代使命，热情服务群众（250字左右）

勇担时代使命，从内在上理解，需要我们坚定信念、准确判断、明确目标、巩固定力，从而振奋斗志、拼搏进取。从外在上理解，就是要热情服务群众，用实际行动回馈社会。作为一名公务员，我们必须时刻保持清醒的头脑和坚定的意志，秉持人民利益至上的原则，切实做好各项服务工作，促进社会稳定和进步。只有将个人价值与公益事业紧密相连，才能真正做到爱岗敬业，创造出更大的价值。

第三段：忠诚干事尽职，提高工作能力（250字左右）

忠诚干事尽职，是要求每个人都要无私奉献、不怕艰辛。只有在工作中才能真正体现忠诚干事尽职的行为表现。要发挥自己的职业操守和业务能力，尽最大的努力把工作做好。在这样的过程中，我们必须要有岗位意识，有责任心，有进取心。同时，也需要时刻提高自身能力，积极学习快速适应新技术、新理念、新方法，进一步提高自己的工作能力，提高工作效率，为社会做出更多的贡献。

第四段：勇于创新奋发，开拓创新意识（250字左右）

勇于创新奋发，是要求我们在工作中就要有创新精神和创造力，紧跟时代发展潮流，寻找新的解决途径，实现工作创新质变。为了实现这种充满活力的态度，我们需要开拓创新意识，直面问题，勇于突破。同时，在工作中要学会发掘团队成员的潜力，引导他们发挥所长，从而完成更高层次的工作。只有通过不断创新与奋发才能真正发挥你的创造力，提升事业水平以及使人们的生活更美好。

第五段：守正出奇，不断推进发展（250字左右）

守正出奇，就是要求我们在工作中保持稳定，协调，富有创造力。只有在这样的基础上，才能通过创新实现前所未有的发展。为了做到守正出奇，我们需要熟悉自己的本职工作，在职业上有着扎实的基础，学习新事物，并及时将其应用到

工作中，实现创新及成长。不断推进发展，才能不断跟上时代的步伐，不断提升服务质量和水平，为国家的发展和人民的幸福披荆斩棘，开创新的历程。

总之，“四服务”是当下工作服务要求的核心内容和基本标准，在工作实践中，每一个公务员都应该按照“四服务”要求，以实际行动报答社会、回报人民，用务实的精神和扎实的工作态度为建设“中国梦”、实现民族伟大复兴不断做出贡献。

在藏服务心得体会篇四

共产党员要把为人民服务当作自己的使命。作为执政党，中国共产党肩负领导全国人民不断走向文明、富裕、进步，把国家建设得繁荣昌盛、民主、富强的历史重任。因此作为执政党的每一个党员，就应当发挥先锋模范作用，把个人的责任和党的任务紧紧的联系起来；把个人作为和党的事业联系起来；把平凡的工作和远大的理想联系起来。时刻牢记党的宗旨，做人民大众的牛。每个党员都要自觉以焦裕录、孔繁森、郑培民……为榜样，把为人民服务当作自己的使命。

共产党员要把为人民服务当作自己的光荣。中国，是一个具有悠久历史和灿烂文化的文明古国，五千年的中华文明，造就了无数的仁人志士，他们以爱民为本，爱民为荣，以害民为罪。即便有所作为的封建朝廷，不少有理想、有抱负的帝王，也崇尚爱民如子的亲民思想。中国共产党人不惜抱头颅、洒热血，为的正是中国人民的幸福和自由。服务人民，是我党始终如一的宗旨，也是共产党人的立足之本。

发扬和光大为人民服务的精神。新的历史时期，市场经济给人们灌输了不少新的价值取向和利益理念。在强调个人利益的同时，共产党人更强调人民的利益、国家的利益和集体利益。我们当然反对教条主义和形而上学的“大公无私，”我们更强调共产党人先公后私，先人后己的精神。必要的时候，

可以牺牲个人利益而在所不惜。这样一种无畏精神，是和中华民族自古倡导的“大仁大德”、“大义凛然”一脉相承和相通的。作为国家工作人员中的共产党员，要把为人民服务体现于具体工作中。首先要热情服务，杜绝少数机关“门难进、脸难看、事难办”的衙门作风、老爷作风，心得体会《《为人民服务》学习心得体会范文》。第二要急群众所急，想群众所想，帮群众所难。把群众的事当自己的事，毫不懈怠。第三要廉洁奉公，不牟私利。要用实际行动，谨小慎微、慎行、慎独，严于律己，用自己的行动为党旗争辉，为党的形象添彩。

在具体的为人民服务中，要有始终如一的思想，而不能有一阵没一阵，干一阵停一阵。要成为自觉的行动，而不能看作是阶段性的任务。要贯彻于办实事、求实效、献真情、捧真心上，而不能追求虚名、流于形式。要多做事、少说话，作公仆，不做官老爷。不能做了一点事，立马大张旗鼓地吹，让人民群众觉得你是在做表面文章，好大喜功，华而不实。

在保持共产党员先进性教育活动中，全所党员干部集体学习了毛泽东同志的《为人民服务》这篇文章。通过学习，使我对“全心全意为人民服务”，“彻底地为人民的利益工作”有了新的认识和提高，对“三个代表”重要思想理论的认识更加深刻，深刻体会到为全心全意人民服务作为党的根本宗旨，始终贯穿于党的不同时期领导人的思想言论中，是党员保持先进性的根本体现，需要我们全体党员干部在实际的工作生活中认真实践。

“人固有一死，或重于泰山，或轻于鸿毛”。中国几千年的历史长河中出现过无数为人民谋福利，为着人民利益不惜抛头颅、洒热血的仁人志士，岳飞拯救黎民于水火，孙中山创建民国，开“三民主义”之章义，鲁迅先生“横眉冷对千夫指，俯首甘为孺子牛”。中国共产党在带领全国人民推翻三座大山的黑暗统治，解放全中国以及建设新中国的光辉历程中，有无数的共产主义战士为了人民的利益，为了建立人民

当家作主的社会主义新中国不惜牺牲自己年轻的生命，江姐、刘胡兰、董存瑞、雷锋、焦裕禄、孔繁森…，一串闪光的名字，他们都因惦记人民群众的疾苦，代表着人民群众的利益而流芳百世，万古长青。

我们每个党员干部一定要按照中央的要求，解放思想，实事求是，与时俱进，开拓创新，为实现全面建设小康社会的宏伟目标，开创社会注意现代化建设新局面而努力奋斗。

在藏服务心得体会篇五

这学期，在陈老师的教导下，我们学习了客户关系管理。对客户关系管理从一无所知到懂得了很多，我们在学习，也在成长。

客户关系管理是一门非常重要的学科，对一个企业维护客户和长期的发展有着重要作用。从企业战略的角度来看，产品和价格能够使企业在短期内取得优势，但对企业的长期生存和发展而言，客户关系管理对企业的长远发展而言具有举足轻重的作用，一般来说，留住老顾客比留住新顾客付出的成本低很多，如果能留住老顾客，长期而言可以为企业带来更大的利润，但这些客户也会在以同样快的速度在竞争者的诱惑性离开，价格在某些时候是吸引客户的有效手段，但并不能长久的留住顾客，因此客户关系管理在市场营销中就显得尤为重要。市场营销是是企业从顾客处获得利益回报而为客户创造价值并为之建立稳定关系的过程。现在凡是经营取得成功的企业，都是坚持以顾客为中心的经营理念，企业的经营是以客户为中心，而不是以传统的以产品或以市场为中心，为方便与顾客的沟通，客户关系管理可以为客户提供多种交流的渠道。

加企业的核心竞争力，能降低成本增加收入，从而提高企业的盈利能力。

随着社会经济的发展和信息技术的进步，客户关系管理的实施是顾客成为中心和主导这一不可阻挡、不可逆转的社会和经济大势所驱。但真正可以成功地管理客户关系并取得竞争优势的企业却是寥寥无几。导致客户关系管理工程的失败原因包括计划不周全、业务部门和技术部门沟通和协作不利、业务流程未经优化就先自动化以及是人才和技能短缺等。

但客户信息的质量低劣是其中最为重要的一条原因，其主要表现为有的信息根本就不存在，存在的信息也不完整、不及时、不准确。所以，在质量低劣的客户信息的基础上进行客户关系管理这就好比在没有打好地基建造高楼大厦一样，其结果也就可想而知了。所以说客户信息质量对于客户关系管理有着非常重要的意义。我们可以从两个方面来体会，也就是劣质信息的危害和优质信息的益处。从正面而言，客户信息的质量决定了客户关系管理方案的质量，所以，建立高质量的客户信息储存中心是客户关系管理成功实施的重要基础和支柱。高质量的客户信息储存中心可为客户关系管理带来的好处有四：

其四，通过利用完整、准确和及时的客户信息，企业可提高与顾客交往的亲密程度，提高顾客的满意度和忠诚度。研究和实践经验都证明：高质量而又得到了有效利用的客户信息不但能够带来节省成本的“硬收益”，而且又可以带来增加收入的“软收益”。

客户关系管理的功能可以归纳为三个方面：市场营销中的客户关系管理、销售过程中的客户关系管理、客户服务过程中的客户关系管理。

客户关系管理系统在市场营销过程中，可有效帮助市场人员分析现有的目标客户群体，如主要客户群体集中在哪个行业、哪个职业、哪个年龄层次、哪个地域等等，从而帮助市场人员进行精确的市场投放。客户关系管理也有效分析每一次市场活动的投入产出比，根据与市场活动相关联的回款记录及

举行市场活动的报销单据做计算，就可以统计出所有市场活动的效果报表。

客户数据有效缩短了工作时间，而大额业务提醒、销售漏斗分析、业绩指标统计、业务阶段划分等功能又可以有效帮助管理人员提高整个公司的成单率、缩短销售周期，从而实现最大效益的业务增长。

客户服务主要是用于快速及时的获得问题客户的信息及客户历史问题记录等，这样可以有针对性并且高效的为客户解决问题，提高客户满意度，提升企业形象。主要功能包括客户反馈、解决方案、满意度调查等功能。应用客户反馈中的自动升级功能，可让管理者第一时间得到超期未解决的客户请求，解决方案功能使全公司所有员工都可以立刻提交给客户最为满意的答案，而满意度调查功能又可以使最高层的管理者随时获知本公司客户服务的真实水平。有些客户关系管理软件还会集成呼叫中心系统，这样可以缩短客户服务人员的响应时间，对提高客户服务水平也起到了很好的作用。简而言之，客户关系管理能提高销售额，增加利润率，提高客户满意程度，降低市场销售成本，是一门对企业的发展有着非常重要作用的学科。我们必须不断学习深入并掌握熟练的客户关系管理技巧，不断的维护好老顾客的忠诚度，并且开发好新顾客，在营销道路上能够拥有一个好的本领。不胜感激陈老师对我们的教导！

在藏服务心得体会篇六

什么是优质服务本次的业务学习给我带来一份全新的感慨，也让我对幼教工作有了更深一步的了解和认识。对照自己以往的想法和做法，直觉汗颜。自己离优质服务型的老师还很远，但是我们还年轻，年轻的人渴望着成功，渴望着人生价值的体现。年轻的我同样有一颗火热的心、满腔奉献的精神，我同样有用生命去耕耘、去创造、去奋斗的决心，努力去创造属于我的奇迹，就让行动说话吧：

一、努力完善完美的教师形象

1、努力塑造良好的教师仪表形象

美国心理学家研究结果“像什么”比“是什么”更重要，既然选取了教师这个行业，那么我们就得像个教师，就得具备教师就应具备的仪表形象。我们要牢记教育也是一种服务，服务始于尊重，尊重体现在此刻交往中。作为教师，在与家长、幼儿以及同事之间频繁的交往中，就应时刻牢记尊重对方，思考对方的需要。从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个人民教师，让对方首先在形象上认可你、信任你甚至依靠你，我们就应给家长一种“稳”的感觉，让他们把孩子放在我们这安心。

2、微笑伴我行

微笑是一种人人都懂的体态语言；微笑代表亲切、喜欢、包容、接纳；幼小的孩子需要我们的呵护，应多给孩子一些微笑；这些道理大家都懂，但生活在现实中，每个人都会遇到烦心事，这时我们务必努力做到不把自己的情绪带到工作中来，那里有个故事与大家共勉：有这样一个人，他经营的企业将面临倒闭，当时他会是一种怎样的情绪，可想而知。可他的家人从来没有感受到压力的存在，甚至不明白这个事实的存在，直至他以这种乐观用心的态度再次取得成功。那么他是怎样做的呢原先他家门口有一棵大树，每次下班回家前他总是要在大树下站上一分钟，他在干吗呢他在将自己所有的烦恼与不快全部寄给大树，然后面带微笑进家门，他的家人是多么的幸福。那么我们不妨也试试这个办法。

二、对照先进，寻找差距，努力创新，提高自我

身边优秀教师的先进事例不胜枚举，其实他们所经历的那些事在我们的工作中也时有发生，但他们处理细小事情的方法、态度以及从中释放出来的那种无私的爱、博大的胸怀和对工

作的那颗炽热的心，却让我叹为观止。说说容易做做难，小小的事情却倾注了他们全部的生命和热血。看看我们：教室里少不了有大声的斥责，少不了个性喜欢那些聪明可爱的孩子。一句：“你怎样回事”

也会脱口而出等等所有这些都值得我们深刻反省。教师的一句话、一个举动都将影响到幼儿的一生，我们就应认识到自己肩负的重任，时刻以优秀教师的先进事迹勉励自己，对照自我，寻找差距，不断提高自我，个性是作为年轻教师，更就应多向老教师取经。有的年轻教师包括我自己有了疑惑，有时会因某些顾虑而羞于向老教师请教，这是多么愚蠢的想法，我们应放下包袱，多向书本学习，多向老教师请教。

当然只走前人走过的路，我们只会停滞不前，没有创新就没有活力，就没有发展，年轻的我们更应具备挑战问题的勇气，勇于创新，敢于跨过前人的足迹，再攀历史的高峰，用自己的青春和热血谱写新的篇章。

发展就是硬道理，质量就是生命线，我们所有的努力都是为了提高我们的教育教学质量，就让行动说话吧，相信我们必须会全力以赴，以全新的姿态、全新的服务迎接以后的每一天。

在藏服务心得体会篇七

（引言）

“四服务”是指服务创新、服务龙江、服务特色、服务民生四种服务方式。在新时代背景下，四服务的重要性愈发凸显，对于在服务行业中工作的我们来说，更是一种使命与责任。在我所工作的医院，四服务也是我们一直在努力落实的工作方向。

（正文一：服务创新）

服务创新是指在传统服务方式的基础上，融入新的服务理念和技术手段，以提升服务品质和创造价值的服务。在医院工作中，我们推行了“互联网+医疗服务”，推出了智能身份认证、电子病历、在线预约等服务，提高了医疗信息化水平，方便了患者就医。同时，在治疗中，要求医生、护士要尊重患者个体的不同需求和诉求，积极倾听和接受患者的宣泄，提高医患沟通质量。

（正文二：服务龙江）

服务龙江，是指着眼于全局，以对全省经济社会发展的支撑和促进作用为核心，通过服务行业发展实现省域服务质量的全面提升。作为医院服务业的一员，我们也在积极践行服务龙江的理念。医院每年定期为东北农业大学、黑龙江中医药大学等高校的实习生开展公益性健康课堂，助力青年学生更好地了解家庭、个人健康知识。

（正文三：服务特色）

服务特色，是指在传统的服务业中，通过不断创新和发掘地方、行业、企业自身的特色，打造自身独特的服务品牌。医院的特色服务是“3s服务”，即“设施服务、设备服务、服务态度”，根据患者不同的需求，因地制宜，打造个性化服务模式。

（正文四：服务民生）

服务民生，是指以满足居民、公众对优质服务的需求为核心，通过贴近实际、倾听民意、优化服务，为顾客提供优质服务。在疫情期间，医院举办“送健康到家”活动，医院工作人员上门进行体质检测、为患者提供针灸按摩等服务，以实际行动向社会公示着服务民生的理念。

（结尾）

作为一名在服务行业工作多年的从业者，我深刻意识到四服务的重要性和意义。希望在我们所处的行业内，能够在四服务上继续深耕厚植，更好地服务于人们的生活、生产和社会。

在藏服务心得体会篇八

7.9日开始了我的首次志愿者服务，当我穿上统一的志愿者服装，戴上自己的工作牌，我体会到了一个工作者应有的责任感和使命感。在这几天的社区服务活动中，我颇有感触，以下是我对本次活动的简单总结和自我心得体会。

第一天上午我们主要是进行了社区服务活动的启动仪式和分组的工作，下午则是与团队合作相关的活动，都以游戏方式展开，以此来促进队友之间的友谊和协作能力。在这些游戏当中，我发现一个团队的成功的关键首先在于拥有一名工作能力强，有较好组织能力和沟通能力的领队。有了一个成功的管理者也就有了一个前进的方向和目标。其次我发现一个团队的整体性和团结性会让整个队伍在竞争中有强有力的优势和立足点，在面对同样一个问题意见有分歧时，争吵不应是解决问题的方式，取而代之的是将事物的利弊性进行较全面的分析，然后辩证性的进行判断和抉择，达到尽量的一致，既不破坏队友之间的和谐，又能完美出色的完成指定动作。最后，在一个活动和任务结束时，整个团队应进行适当的总结和对下一任务的预期，让团队一步一个脚印，踏实走下去。

第二天上午我们主要是进行了消防、地震、金融方面知识的学习，学习了这些知识后，不仅以后在生活中有所运用，还能传递给他人，分享自己的经验，在以后遇到此类情况时，我们应该如何做，怎么样的措施是有效而又安全的。这些都是课堂中学到了一些知识积淀。

由此我也发现，不管是发生怎样的事情，我们都应有冷静的头脑，不能完全依靠随机应变所做出的举动，而是要用平常

所学习的知识加上冷静清晰的大脑进行理智的判断分析，达到最大化的成功。下午我们便到达了六店子社区和小朋友们一起折花，和他们共处的时光让我仿佛看到了自己小时候的样子。从他们身上，我看到了活泼与自信，看到快乐与单纯，也看到了智慧和灵动。在与小朋友们折花的过程中，我发现要以简单有效的语言和他们进行沟通，同时应该加上自己的肢体动作，让他们在观察的同时有了自己的动手能力。在和他们沟通交流中，想要融入他们，首先自己应该有一颗童心，然后应该对他们的行为进行鼓励和赞扬，给予他们极大地信心和勇气。从中你也可以发现自己会被这样的情感所感化和感召，仿佛有种神奇的力量流经身体，这就是爱与关心。

第三天我们去了重庆市民防宣教中心进行参观，我认为这样的活动很有意思，我发现生活中一些细小的问题很容易被人们所忽视，这也提醒我们细节决定成败。同时我们应具有一些生活技能和生活常识，在出现紧急状况时我们应采取怎样的应急措施。在当今社会竞争如此大的情况下，我们更应谅解更多的知识，有了这些知识作为储备，会自己的生活带来很多方便也能更好的适应和生存。

我想在这几天的学习和服务中，我对事物的认识更加深刻和透彻。首先作为一名志愿者，我们应该具有自身特有的素质和气质。除了信念做支撑外，还应有持之以恒的毅力。时刻铭记自己是一名志愿者，是为他人和社会服务的人员。我们应对自己的工作产生极大地兴趣和信心，这样才能成为团队里面出色的一员，为整个团队的协作打下一个坚实的基础。在活动中，也要顾及整个团队的利益而非个人利益，这样才能最大化的取得个人与集体的成功。希望这次经历能成为生命中重要的一笔，一次意义重大的经验，有了此次经验也让我未来的人生走得更加顺畅和扎实，也让我看到了一个更加和谐美好的社会。